บทความพิเศษ

Information Technology

ดร.ปัญญา เปรมปรีดิ์

เทคโนโลยีการบริการ

Telephone Banking

อธิบายแนวทางการให้บริการโทรศัพท์ระบบตอบรับข้อมูลต่าง ๆ ของธนาคารพาณิชย์

ในโลกสมัยใหม่นี้เราจะมีคำศัพท์ใหม่ ๆ เกิดขึ้นได้ปีละหลาย ๆ คำ และในบางครั้งเราก็นำไปใช้กันคนละความหมาย อย่างเช่น คำว่าดาวน์ไซส์ซิ่ง (Downsizing) คนทางคอมพิวเตอร์เขาบอกว่าหมายถึงการหันมาใช้เครื่องขนาดเล็กหลาย ๆ เครื่องแทนเครื่องใหญ่ แต่คนทางด้านบริหารเขากลับให้มีความหมายว่าเป็นการลดขนาดของบริษัท ทั้งนี้โดยลดจำนวนพนักงานลง หรือไม่ก็แตกออกเป็นบริษัทย่อยหลาย ๆ บริษัท ส่วนไหนที่ขาดทุนก็ยุบเลิกไปเสียเลย

Telephone Banking

สำหรับคำว่า Telephone Banking นี้ก็อาจมีความหมายได้หลายความหมายเช่นกัน สำหรับผมแล้วผมขอให้หมายถึงการนำเอาเครื่องโทรศัพท์มาใช้ในการติดต่อกับธนาคารของเรา ทั้งนี้เพื่อทำธุรกิจส่วนตัวที่ให้ผลประโยชน์กับทั้งตัวเราและธนาคารที่เราใช้บริการอยู่ เรื่องนี้จริง ๆ แล้วมีคนพูดถึงมานานแล้ว แต่มันทำท่าว่าจะกลับมาฮิตกันจริง ๆ จัง ๆ ในตอนนี้ วันนี้ผมอยากจะขอพูดถึงความเป็นไปได้ของบริการชนิดนี้ และอาจขอชี้ว่าทำไมครั้งก่อนจึงไม่ค่อยประสบผลสำเร็จ

ครับ จริง ๆ แล้ว Telephone Banking เป็นบริการชนิดหนึ่งที่ธนาคาร

พาณิชย์สามารถที่จะเปิดให้แก่ลูกค้า (ต้องขอชี้แจงท่านผู้อ่านไว้ที่ตรงนี้เสียก่อนว่า นี่เป็นข้อคิดเห็นส่วนตัว เป็นความคิดเห็นทางเทคนิค เรื่องนี้มิได้เกี่ยวกับธนาคารแห่งประเทศไทยที่ผมทำงานอยู่ ธนาคารแห่งประเทศไทยจะอนุญาตให้ธนาคารพาณิชย์เปิดบริการชนิดนี้หรือไม่ ท่านต้องไปสอบถามเอาเอง)

หลักการกว้าง ๆ ก็คือ ธนาคารพาณิชย์จะมีระบบคอมพิวเตอร์ที่สามารถรับสัญญาณจากเครื่องโทรศัพท์ของลูกค้ารับไปแล้วสามารถนำไปตีความและดำเนินการตามคำสั่งนั้น ๆ ได้ คำสั่งที่นิยมใช้กันได้แก่ การสอบถามสถานะทางบัญชี การสั่งโอน การสั่งซื้อสั่งขาย ส่วนบัญชีที่กล่าวถึงนี้ได้แก่ บัญชีเงินฝาก บัญชีหุ้น บัญชีพันธบัตร และบัญชีทรัพย์สินอื่น ๆ ที่ฝากไว้ที่ธนาคารดังกล่าว สำหรับคนที่คิดให้ไกลไปอีกหน่อยหนึ่งก็อาจขยายไปถึงขั้นให้สั่งเปิดแอลซี สั่งชำระเงินค่าภาษีสินค้านำเข้าหรือส่งออก สอบถามข้อมูลด้านชิปปิ้ง ฯลฯ ซึ่งรวม ๆ แล้วอาจเรียกว่า "บริการอีดีไอ" (Electronic Data Exchange) ไปเลยก็ได้ ทั้งนี้เพราะเมื่อไหร่ก็ตามที่เราสามารถรับส่งข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์กันได้ เราก็สามารถทำอะไร ๆ ได้หมดทุกอย่าง

ความเป็นไปได้ของโครงการ

โอเค ทีนี้เรามาดูความเป็นไปได้ของโครงการ เรื่องนี้ก็ต้องดู 2 ด้าน คือ ด้านผู้ใช้บริการ กับด้านธนาคารผู้ให้บริการ

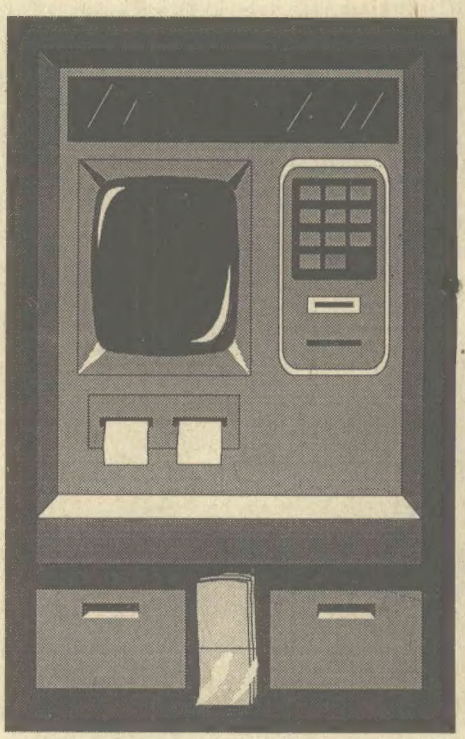
ทางด้านผู้ใช้บริการ

ทางด้านผู้ใช้บริการนั้นลงทุนน้อยมาก คือต้องเปลี่ยนเครื่องโทรศัพท์เป็นระบบดิจิตอล ซึ่งในขณะนี้ก็เปลี่ยนไปเกือบหมดแล้ว ระบบดิจิตอลนี้ใช้รหัสสัญญาณที่รวดเร็ว เร็วพอสำหรับการส่งข้อมูลเข้าสู่เครื่องคอมพิวเตอร์ของธนาคาร ถ้าเรายังใช้ระบบหมุนและส่งสัญญาณเป็นพัลส์ (Pulse) เหมือนเดิมละก็ กว่าจะสั่งให้ทำอะไรแต่ละทีก็จะต้องหมุนแป้นและรอกันนานเลยทีเดียว แล้วธนาคารก็จะต้องไปแปลงรหัสอีก มันชักช้าเสียเวลาและไม่คุ้มกับการลงทุน

สิ่งที่ท่านควรสังเกตในเรื่องนี้ก็คือ โทรศัพท์แบบดิจิตอลนี้จะมีปุ่มเครื่องหมายดอกจันทร์และเปาน์ไซน์อยู่ด้วย ทั้งสองปุ่มนี้เป็นรหัสควบคุมที่จำเป็นต้องใช้ เช่น คำสั่งมักจะนำหน้าด้วยเครื่องหมายดอกจันทร์ 2 ตัว และตัวเลขจะตามด้วยเครื่องหมายเปาน์ไซน์ การกดแป้นบนเครื่องโทรศัพท์แบบใหม่นี้จึงคล้ายกับการใช้เครื่องคิดเลข มันให้ความสะดวกและความคุ้นเคยได้ดีกว่าการหมุนแป้นกลม ๆ 2-3 ครั้งต่อรหัส 1 ตัว

ทางด้านธนาคาร

สำหรับทางด้านธนาคารนั้นต้องลงทุนมากหน่อย คือนอกจากจะต้องมีตัวรับสัญญาณโทรศัพท์แล้ว ก็ยังจะต้องมีความสามารถติดต่อกับระบบเครื่องคอมพิวเตอร์อื่น ๆ ได้ เช่น ถ้าลูกค้าสอบถามยอดเงินฝากของบัญชีกระแสรายวัน มันก็ต้องสามารถติดต่อกับเครื่องที่บริการระบบกระแสรายวันได้ ได้มาแล้วก็ยังต้องส่งกลับไปหาลูกค้า ซึ่งตรงนี้ทำได้ยากมากทีเดียว หลาย ๆ แห่งเขาใช้วิธีเปลี่ยนข้อมูลนั้นเป็นเสียงพูด แต่บางแห่งเขาเสนอให้ส่งเป็นรหัสข้อมูลธรรมดา ๆ กลับไป ซึ่งจะใช้ได้กับเครื่องโทรศัพท์ชนิดที่มีจอแสดงตัวอักษรได้ ข้อความพวกนี้ยาวเพียง 10-30 ตัวอักษรเท่านั้น พวกลูกค้าประเภทโฟนลิงค์จะคุ้นเคยกันดี



แนวทางปฏิบัติ

แบบที่ 2 นี้ลูกค้าต้องเสียเงินค่าเครื่องโทรศัพท์เพิ่มอีก 2-3 พันบาทเท่านั้น แต่จะช่วยลดเงินลงทุนทางด้านธนาคารไปได้มหาศาล เครื่องเปลี่ยนจากข้อมูลตัวเลขไปเป็นเสียงพูดนั้นเป็นราคาช่องสัญญาณละ 5-6 แสนบาท ธนาคารต้องเตรียมเอาไว้หลายร้อยช่องสัญญาณ และยังมีข้อเสียอีกประการหนึ่งคือ เสียงพูดนั้นพูดไปแล้วก็หายไปเลย คนฟังถ้าไม่ตั้งใจจดจำให้ดี ๆ ก็จะจำไม่ได้ แล้วก็จะต้องเสียเวลาถามซ้ำอีก นอกจากนี้แล้วระบบเสียงพูดนี้จะใช้ได้กับข้อความซ้ำ ๆ กับจำนวนตัวเลขเท่านั้น จะให้เป็นข้อความที่แปรเปลี่ยนไปตามลูกค้าไม่ได้ เช่น จะบอกชื่อถนนหนทาง หรือบ้านเลขที่ให้ครบถ้วนไม่ได้ ที่เป็นเช่นนี้ก็เพราะข้อความที่จะเปลี่ยนเป็นเสียงได้นั้นเขาใช้วิธีบันทึกเสียงคนเอาไว้ เสร็จแล้วไปเรียกออกมาต่อกันให้เป็นประโยค เช่น ข้อความว่า "บัญชีของท่านมีเงินอยู่ 25,300 บาท" จะถูกตัดออกเป็น 3 ส่วน

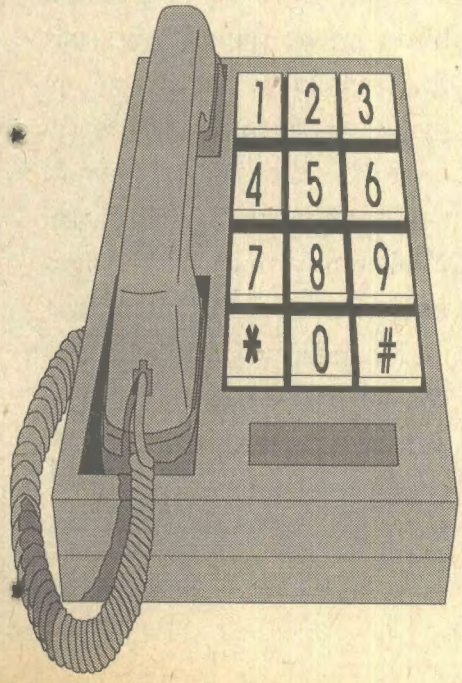
ส่วนแรกคือ "บัญชีของท่านมีเงินอยู่" อันนี้ใช้เสียงคนบันทึกเอาไว้ ทุกครั้งที่ลูกค้าถามหายอดเงินคงเหลือในบัญชี ก็จะไปถึงเสียงส่วนนี้แล้วส่งออกมา

ส่วนที่ 2 นั้นเป็นการเปลี่ยนตัวเลข 25,300 ให้เป็นคำพูด มันจะประกอบไปด้วยคำว่า "สอง", "หมื่น", "ห้า", "พัน", "สาม", "ร้อย" ตามลำดับกันไป

ส่วนสุดท้ายคือคำว่า "บาท" ซึ่งเหมือนกันทุกครั้ง เสียงพูดเหล่านี้จะทิ้งช่วงเป็นคำ ๆ ฟังดูแล้วขัดหูนิด ๆ

เงินลงทุน

ทำแค่นี้ก็เป็นเงินลงทุน 5-6 แสนบาทต่อ 1 ช่องสัญญาณดังที่ได้กล่าวมาแล้ว เรื่องของการทำเสียงพูดนี้ได้มีการค้นคว้าและพัฒนาโดยตีความจากตัวอักษรที่ผสมกันมาเลย วิธีนั้นเรียกว่า "Voice Synthesizing" ซึ่งยังไม่ค่อยสมบูรณ์นัก ออกเสียงภาษาอังกฤษยังไม่ค่อยชัด ภาษาไทยนั้นก็มีคนศึกษาอยู่บ้าง แต่ยังไม่เคยผลิตออกมาเป็นผลิตภัณฑ์ในตลาด ระบบตอบด้วยเสียงพูดจึงยังต้องถูกขีดจำกัดอยู่ในวงแคบ ๆ ดังกล่าว



ครับ ในเรื่องของเงินลงทุนนั้นจะไปหนักอยู่ทางด้านธนาคารผู้ให้บริการ เขาต้องมีฮาร์ดแวร์ที่จะรับสัญญาณจากโทรศัพท์ ต้องมีฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ที่เชื่อมโยงไปยังเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ดูแลระบบบัญชี ระบบหลักทรัพย์ ระบบรับฝากทรัพย์สินอื่น ๆ แล้ว ก็ยังต้องมีฮาร์ดแวร์เพื่อเปลี่ยนข้อมูลเป็นเสียง แต่ละเรื่องจะต้องลงทุน 50 ถึง 100 ล้านบาท รวมทั้งหมดแล้ว 300-400 ล้านบาท เงินลงทุนขั้นต่ำจะประมาณ 150 ล้านบาท ซึ่งจะได้เพียงการสอบถามยอดเงินในบัญชีเงินฝาก 3 ประเภท (กระแสรายวัน ออมทรัพย์ และฝากประจำ) และสั่งโอนเงินระหว่างบัญชีเหล่านี้

วิเคราะห์จุดคุ้มทุน

จากตัวเลขการลงทุนดังที่กล่าวมาข้างต้นนี้ เราก็จะต้องมาวิเคราะห์ต่อไปอีกว่าบริการเหล่านี้จะคุ้มทุนได้ที่จุดไหน เรามาลองสมมติกันดูว่าธนาคารได้ลูกค้ามาเพิ่ม n ราย แต่ละรายมีเงินฝาก 500,000 บาท เงินฝากเหล่านี้โดยทั่ว ๆ ไปแล้วจะเป็นต้นทุนต่อธนาคารประมาณ 10-12 เปอร์เซ็นต์ต่อปี และนำออกไปปล่อยกู้ได้ในอัตราประมาณ 12-18 เปอร์เซ็นต์ต่อปี แต่ไม่สามารถจะปล่อยได้ 100 เปอร์เซ็นต์เต็ม ธนาคารต้องกันเป็นเงินสดเอาไว้จำนวนหนึ่ง ซื้อพันธบัตรเอาไว้ประกันอีกจำนวนหนึ่ง ผลโดยเฉลี่ยก็คือ ธนาคารก็จะทำกำไรก่อนหักภาษีได้ 1-2 เปอร์เซ็นต์ต่อปี ถ้าเงินจำนวนนี้สูงกว่าค่าใช้จ่ายของระบบ Telephone Banking ธนาคารก็สามารถให้บริการฟรี ๆ ได้ ประโยชน์ของธนาคารจะอยู่ที่เงินฝากเหล่านี้

จากหลักการอันนี้เราก็จะเห็นว่าสมการที่ทำให้ไม่ขาดทุนคือ

$$nx500,000x0.01=400,000,000/5$$

หรือคือ ต้องได้ลูกค้าเพิ่มไม่น้อยกว่า 16,000 ราย และเป็นเงินฝากไม่น้อยกว่า 8,000 ล้านบาท ลูกค้าเหล่านี้จะเป็นลูกค้าพิเศษ คือมีเงื่อนไขว่าจะต้องมีเงินฝากไม่น้อยกว่ารายละ 500,000 บาท และอาจต้องทิ้งไว้ในบัญชีกระแสรายวันไม่ต่ำกว่า x พันบาท ในบัญชีออมทรัพย์ไม่ต่ำกว่า y พันบาท ฯลฯ

วิเคราะห์ลูกค้า

โอเค ถ้าเราจะผลักดันไปในแนวทางที่กล่าวมานี้ ก็จะมีคำถามว่าเราจะเอาลูกค้าใหม่ตามเงื่อนไขเหล่านี้ได้ที่ไหน? วิธีการอันที่ 1 ก็คือ ให้ดึงจากลูกค้าเก่าที่มีอยู่ไปพลาง ๆ ก่อน ในขณะเดียวกันก็โหมโฆษณาเพื่อหาลูกค้ารายใหม่ เราจะต้องพยายามหาลูกค้าให้ได้ 16,000 ราย ภายในเวลา 1-2 ปี ทั้งนี้เพื่อให้เงินลงทุน 400 ล้านบาทนั้นได้ผลตอบแทนคืนมาใน 5 ปี (ก่อนที่เครื่องคอมพิวเตอร์และซอฟต์แวร์จะหมดอายุ)

ถ้าดูจากตัวเลขอันนี้ผมพอจะบอกได้เลยว่าเป็นไปได้ ทั้งนี้เพราะธนาคารพาณิชย์ขนาดกลางและขนาดใหญ่นั้นมีขีดความสามารถเพียงพอ พวกเขาเคยหาลูกค้าบัญชีออมทรัพย์ 100,000-500,000 รายเพื่อรองรับค่าใช้จ่ายเครื่องเอทีเอ็มกันมาแล้ว ทางด้านบัตรเครดิต 30,000-100,000 บัตรในเวลา 2 ปีเขาก็ทำกันมาแล้ว ดังนั้นลูกค้า Telephone Banking แค่ 16,000 รายจึงเป็นเรื่องง่าย แต่ก็ยังมีคำถามอยู่อีกว่า ทำไมเราไม่เปิดโอกาสให้ลูกค้าเก่าทั้งหมดได้ใช้บริการนี้?

การเปิดให้ผู้มีเงินฝากทั้งหมดมาใช้บริการ Telephone Banking จะทำให้ปริมาณงานสูงขึ้นมาก เงินลงทุนทางด้านฮาร์ดแวร์จะสูงขึ้น เช่น แต่เดิมนั้นเราอาจวางแผนไว้สำหรับลูกค้า 16,000 ราย แต่ละรายจะมีการติดต่อเข้ามาเดือนละ 3 ครั้ง

รวมเป็นปริมาณงานโดยเฉลี่ยวันละ 16,000x3/22=2,181 ครั้ง แต่ละครั้งอาจใช้เวลาประมาณ 20 นาที ดังนั้นเราจะมีคนมาติดต่ออยู่ประมาณ 2,181x20/(6x60)=121 คน ฮาร์ดแวร์ที่จะรับโทรศัพท์นั้นก็ต้องมีช่องรับสัญญาณได้ 120-150 ช่องเป็นอย่างน้อย ซึ่งจะตรงกับประมาณเงินลงทุนที่กล่าวมาในตอนต้น แต่เมื่อเพิ่มเป็นลูกค้าทั้งหมดสัก 500,000 ราย และมีปริมาณการติดต่อเข้ามาโดยเฉลี่ยรายละ 1 ครั้งต่อเดือน (ลูกค้าส่วนใหญ่ไม่มีความจำเป็นต้องใช้) เราก็จะต้องรับภาระเพิ่มขึ้นเฉลี่ยวันละ 500,000x1/22=22,727 ครั้ง หรือจะเป็นประมาณ 22,727x20/(6x60)=1,263 คนอยู่ตลอดเวลา เจ้าเครื่องที่จะรับโทรศัพท์ก็จะต้องขยายไปประมาณ 10 เท่า ส่วนเครื่องที่ควบคุมบัญชีเงินฝากและสินทรัพย์ประเภทต่าง ๆ ก็อาจต้องเพิ่มขนาดประมาณ 10 ถึง 200 เปอร์เซ็นต์ เงินลงทุนก็คงเพิ่มขึ้นเป็น 2 ถึง 3 เท่า แต่ปัญหาคือใครจะเป็นผู้รับภาระค่าใช้จ่ายอันนี้ เรื่องนี้ไม่มีทางออกอื่นใดนอกจากจะเก็บเป็นค่าใช้จ่ายรายครั้ง ซึ่งพอจะประมาณได้ดังนี้

วิเคราะห์ค่าบริการ

สมมติว่าเงินลงทุนเพิ่มเป็น 800 ล้านบาท ซึ่งเฉลี่ยเป็นค่าใช้จ่ายรายปีได้เท่ากับ 800/5=160 ล้านบาท แต่ปริมาณการใช้บริการเท่ากับ 22,727x12x22=6 ล้านรายการต่อปี ดังนั้นจึงต้องเก็บค่าธรรมเนียมการใช้ครั้งละไม่ต่ำกว่า 160/6=26.7 บาท

จากตัวเลขที่กล่าวมานี้เราจะเห็นได้เลยว่าการเสนอบริการ Telephone Banking โดยคิดค่าธรรมเนียมเต็มที่จะไปไม่รอด ทั้งนี้เพราะลูกค้าส่วนใหญ่จะเห็นว่าแพงเกินไป แต่เราก็จะมีคำถามได้ว่าถ้าคิดค่าธรรมเนียมต่ำกว่านี้ เราจะได้ลูกค้าใหม่เข้ามาสักเท่าใด? และมันคุ้มกับต้นทุนที่ลงไปหรือไม่? ตัวเลขนี้คงพอประมาณการได้ แต่ถ้าเราไม่กำหนดลักษณะของลูกค้า เราก็จะได้ลูกค้าที่เหมือน ๆ เดิม นั่นคือมีเงินฝากตั้งแต่ 200-300 บาทไปจนถึง 10-20 ล้านบาท ค่าเฉลี่ยก็จะอยู่แถว ๆ 100,000-200,000 บาทต่อรายเช่นเดิม แล้วก็สร้างภาระเพิ่มขึ้นในอัตราเดิม ดังนั้นจึงเข้าลักษณะ "ยิ่งทำยิ่งขาดทุนมากขึ้น"

สมมติฐานที่สำคัญ

ในการวิเคราะห์ที่กล่าวมานี้เราจะเห็นว่ามีตัวเลขประมาณการหรือสมมติฐานที่สำคัญอยู่ 3 ตัว

ตัวแรกคือเราคาดว่าจะมีลูกค้าที่สนใจใช้บริการนี้และยินดีจะนำเงินมาฝาก 500,000 บาทต่อรายเป็นจำนวนหนึ่ง หรือจะนำทรัพย์สินบางชนิดมาฝากไว้โดยที่ธนาคารสามารถคิดค่าธรรมเนียมการฝากและการโอนในวงเงินเท่า ๆ กับที่ได้ประโยชน์จากเงินฝาก 500,000 บาทก็ได้ นี่เป็นลักษณะของลูกค้าที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย ผู้พิจารณาโครงการอาจถามเอาได้ คือถามว่าจะมีลูกค้าชนิดนี้อยู่จริงหรือไม่ และมีอยู่สักเท่าใดในประเทศไทยนี้

ตัวเลขตัวที่ 2 ที่เราสมมติขึ้นก็คือลูกค้าเหล่านี้ติดต่อเข้ามาใช้บริการเดือนละ 3 ครั้งโดยเฉลี่ย ตัวเลขนี้อาจผิดพลาดได้สูงและมีผลกระทบมาก ยกตัวอย่างเช่น ถ้าเกิดพบในภายหลังว่าลูกค้าต้องติดต่อเข้ามาเดือนละ 10-20 ครั้ง เครื่องที่เตรียมไว้ก็จะรับภาระไม่ไหว ต้องมีการปรับปรุงขยายเครื่อง ค่าใช้จ่ายก็จะสูงขึ้น

ตัวเลขตัวที่ 3 ที่เราสมมติขึ้นก็คือการติดต่อแต่ละครั้งจะใช้เวลาเฉลี่ยครั้งละ 20 นาที เรื่องนี้ก็เช่นกัน คือถ้ามาพบว่าจริง ๆ แล้วใช้เวลามากกว่านี้ เครื่องจะต้องขยายเพิ่มขึ้นและค่าใช้จ่ายก็จะเพิ่มขึ้น

สรุปแนวคิด

ครับ คำถามเหล่านี้เราไม่สามารถตอบได้ในทันที ทั้งนี้เพราะเรายังไม่เคยมีประสบการณ์ในเรื่องนี้ แต่เราสามารถทำการสำรวจความคิดเห็นได้ โครงการนี้ต้องลงทุน 300-400 ล้านบาท การที่จะลงทุนเพิ่มอีกสัก 3-4 ล้านบาทเพื่อการเก็บสถิติและวิจัยจึงเป็นเรื่องปกติ อนึ่ง ควรสังเกตว่าความสนใจที่จะใช้บริการหรือไม่นั้นจะขึ้นกับขอบเขตของบริการด้วย ในครั้งที่แล้ว (ประมาณ 10 ปีมาแล้ว) บางธนาคารได้ทดลองเปิดบริการ Telephone Banking ขึ้น แต่ไปจำกัดขอบเขตอยู่เพียงการสอบถามยอดเงินในบัญชี บริการที่จำกัดแบบนี้แม้จะให้ใช้ฟรีก็ไม่มีใครสนใจ ปริมาณรายการต่อวันจึงต่ำมาก ทำไปแล้วไม่สามารถดึงดูดความสนใจได้ ถ้าจะเริ่มคิดค่าธรรมเนียมก็จะทำให้ลูกค้าเลิกใช้ มันจึงอยู่ในสถานะกลืนไม่เข้าคายไม่ออก

ข้อเสนอแนะของผมในเรื่องนี้ก็คือเราควรทำการศึกษาวิจัยและเก็บข้อมูลให้ละเอียดถี่ถ้วนเสียก่อน บริการชนิดนี้น่าจะเป็นไปได้ ทั้งนี้เพราะในประเทศแถบยุโรปเขาทำแล้วสำเร็จ หัวใจในเรื่องนี้ก็คือ เราต้องค้นหากลุ่มเป้าหมายให้เจอ และเปิดให้บริการแต่เฉพาะในกลุ่มเป้าหมาย อนึ่ง พึงสังเกตว่า ในสูตรคำนวณหาจุดคุ้มทุน (Break Even) นั้น ผมใส่อัตรากำไรต่อเงินฝากเอาไว้ที่ 1 เปอร์เซ็นต์ ซึ่งเป็นครึ่งหนึ่งของตัวเลขที่เราทราบกัน ดังนั้นบริการนี้มิได้ทำเพื่อให้เท่าทุน ถ้าทำได้ตามสูตรดังกล่าวนี้ธนาคารจะมีกำไรประมาณ 1 เปอร์เซ็นต์ของเงินฝาก หรือคือ ปีละประมาณ 80 ล้านบาท มันจึงเป็นบริการที่น่าสนใจอย่างหนึ่งมิใช่หรือ?